# INFORMAÇÃO DE SERVIÇO

## COMUNICADO PHILIPS SOBRE ALTERAÇÃO DA POLITICA DE COBERTURA EM GARANTIA DOS COMPONENTES CABEÇOTES E LÂMINAS UTILIZADOS EM APARELHOS DE CUIDADOS PESSOAIS

**ATENÇÃO**

**A PARTIR DE 01 / JUNHO / 2010, OS CABEÇOTES E LÂMINAS UTILIZADOS EM APARADORES E DEPILADORES SEGUEM AS MESMAS REGRAS APLICADAS ATÉ ENTÃO SOMENTE AOS BARBEADORES, OU SEJA, DESDE QUE DEVIDAMENTE COMPROVADO ATRAVES DA DATA DE COMPRA REGISTRADA NA NOTA FISCAL OU CUPOM FISCAL DO PRODUTO ADQUIRIDO, O CONSUMIDOR TERÁ O DIREITO, DENTRO DO "PERIODO DE CONCESSÃO" ESTIPULADO EM 6 MESES DA DATA DA COMPRA, DA TROCA EM CORTESIA EXCLUSIVAMENTE DAS PARTES ACIMA CITADAS NO CASO DE RECLAMAÇÕES DE DEFEITO.**

**NOTA**

1. Apenas as grelhas e lâminas, ou cabeçotes, serão substituídos, **nunca o aparelho completo**, sendo que somente a 1ª troca será feita sob cortesia.

2. Cabeçotes, grelhas e lâminas de corte, provenientes da substituição dentro do "Período de Concessão", **serão solicitadas pela JM para análises**.

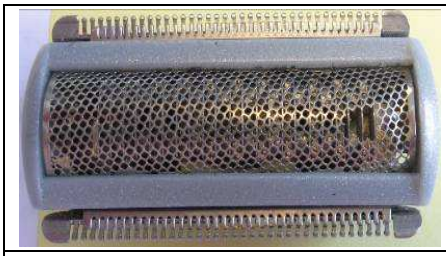
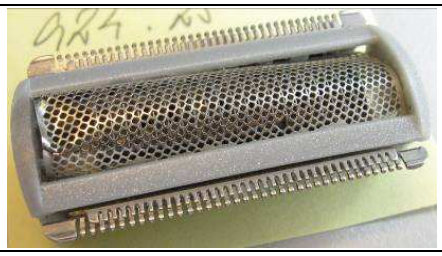
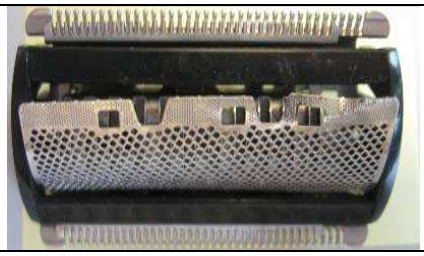
3. No aplicativo **"Autorizada On-Line"**, estará sendo feito o bloqueio da digitação de OS's solicitando estes componentes para reparo em garantia, nestes casos irá aparecer uma mensagem para que o Posto entre em contato com a JM. Estes atendentes estarão tomando as providencias necessárias para efetuar os pedidos em garantia.

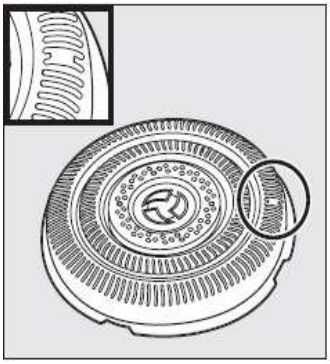
4. Pedidos para aquisição de componentes para reparos em produtos fora de garantia poderão estar sendo colocados normalmente.

5. Caso estejam em falta cabeçotes e lâminas para reposição, tanto para produtos no período de concessão, bem como fora desta situação, também se faz necessário que o Posto entre em contato com a JM para verificar qual a solução que será dada.

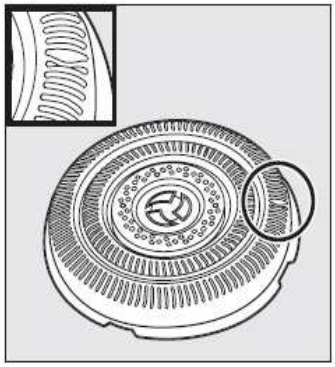
**Os novos produtos lançados, da série 8000 com sistema de barbear hidratante, e os produtos da série 1000 arcitec, também estão contemplados por esta Política Service. Não obstante, somente os defeitos abaixo citados, nas grelhas e lâminas fazem parte desta alteração.**
**Caso ocorram problemas nas demais partes que formam o cabeçote, (vide fig. abaixo), continuam válidos os parâmetros de nossa garantia padrão (2 anos).**

## SEGUEM ABAIXO ALGUNS EXEMPLOS DE DEFEITOS COBERTOS NO "PERIODO DE CONCESSÃO":

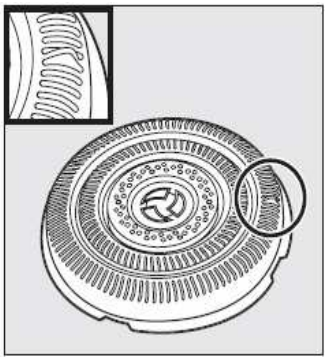
| | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| **Buraco ou desgastes na lâmina aparadora** | **Lâmina aparadora dobrada, amassada / danificada** | **Lâmina aparadora desencaixada / completamente removida** |



**Grelha quebrada**



**Grelha amassada**



**Grelha torcida**

## NOTAS IMPORTANTES

É de conhecimento da Philips que geralmente as reclamações de baixa performance ou perda de eficiência dos Barbeadores estão atreladas a dois fatores:

- **Baixa performance** – o consumidor reclama que o barbeador não corta a barba, porém, não se atentou que no Manual de Instruções há a explicação de que tanto o rosto, bem como o barbeador necessitam de um certo número de barbas feitas para atingirem o melhor efeito ao que o produto se propõe a oferecer.

- **Perda de eficiência** – em geral esta característica ocorre quando o usuário no momento da limpeza do aparelho sem se aperceber faz a troca indevida das lâminas nos cabeçotes, (o Manual de Instruções também alerta sobre esta condição). Isto faz com que seja necessário o uso do aparelho por cerca de 10 a 15 barbeares até que as lâminas se adaptem as novas situações casadas de encaixe, sendo que a partir de então retorna a condição anterior de barbear, pois as lâminas são auto afiáveis.

O questionamento ao consumidor, quanto as situações expostas acima: se ele leu as informações contidas no Manual de Instruções e o modo como ele faz a limpeza de seu barbeador, são condições prévias ao qual Vocês atendentes têm que ter em mente para poder tirar a conclusão sobre o uso deste tipo de produto e a partir destas respostas passar a melhor e mais eficiente informação ao consumidor.